

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

จังหวัดนครศรีธรรมราช

The Expectations and Perceptions of People toward Quality Service in Sub-district Health Promoting Hospital, Nakhon Si Thammarat Province

หัตถยา แก้วกิม (Hattaya Kaewkim)* ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ (Chawthip Baromthanarat)**

วารangkana จันทร์คง (Warangkana Chankong)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการ (2) วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ (3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ (4) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (5) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 354 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีความเที่ยงของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 0.97 ทั้งสองส่วน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.12 ปี สถานภาพสมรสคู่ ศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท เคยมารับบริการแล้ว เหตุจูงใจที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง และมีความประสงค์จะกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนี้อีก (2) ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก (3) คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน (5) ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรจัดเตรียมรถบริการฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถและขยายพื้นที่ให้บริการ เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ พัฒนาศักยภาพบุคลากร และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม น้ำดื่ม เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เพิ่มขึ้น ต่อไป

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

* สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: kunchai_19335@hotmail.com

** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: chaw_dr@yahoo.com

*** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail Address: pwarang_p@yahoo.com

Abstract

This purpose of survey research were to study (1) personal characteristics, (2) the level of expectations and perceptions of people towards quality services, (3) compare the differences between expectations and perceptions of people towards quality services, (4) compare difference between expectations and perceptions attributed by personal characteristics, (5) suggestions for improving the service quality of sub-district health promoting hospitals in Nakorn Si Thammarat province.

The study samples were 354 people who received service delivery in sub-district health promoting hospitals in Nakorn Si Thammarat province by selecting with stratified random sampling method. Data were collected by using the questionnaires. The reliability of questionnaires about expectations and perceptions of were 0.974 in both parts. Statistics used for data analysis were , descriptive information, t- test and One-way Analysis of Variance.

The research findings revealed as the following: (1) Most of people who received health service delivery in sub-district health promoting hospitals in Nakorn Si Thammarat province were female with average age 41.12 years, get married, attained primary education or less, occupation of agriculture, average income between 5,001 to 10,000 baht per month. The majority were used to receive service delivery. The reasons for use health services delivery on the sub-district health promoting hospital were nearing home and convenience to go to these hospitals. (2) The level of perceived and expectations of people towards quality services were at a high level. (3) The average scores of the perceived and expectations of people towards quality services were difference at a statistically significant at the 0.05 level. (4) The personal characteristics about gender, age, marital status, education level, occupation, monthly income, the number of receiving health service delivery, and the reason for using health service delivery were significant difference with the expectations and perception of people toward quality service. (5) The suggestions from people who received health service delivery to the director of health promoting hospital should provide emergency car for 24 hours service, extended the area of car park and health service, added adequate medical equipment and the number health officers, developing the potential of health officers, and the convenient things e.g. electric fan and drinking water for more effective quality service development.

Keywords: Expectation, Perception, Quality service, Sub-district health promoting hospital